“互联网+医疗” 居家隔离也能看医生

本报记者 刘少华

“新冠肺炎到底怎么治疗？得了新冠肺炎，怎样才可以出院？”伴随着这些问题，武汉同济医院呼吸与危重症医学科主任医师汪涛，与网友在线交流起来。

这一幕，发生在“好大夫在线”APP上。新冠肺炎疫情发生以来，“好大夫在线”与人民日报客户端、“学习强国”APP联手，邀请了21万名医生进行免费义诊活动。并提示用户，“如果不是危急重症，不要盲目去医院，先在网上问医生”。

事实上，这是新冠肺炎疫情发生之前，就已经开始的远程诊疗服务。但在疫情防控期间，因为居家隔离、医院大幅减少接诊量等原因，这一服务需求量大幅上升。甚至，远程诊疗已经走出国门，开始面向全球提供“互联网+医疗”服务。

在前不久发布的《中共中央 国务院 关于深化医疗保障制度改革的意见》中，几次提到“互联网+医疗”，对这种新服务模式给予肯定。

线上也能看好病

据统计，疫情发生以来，好大夫在线的问诊量每天在20万单左右，增长了10倍之多。每天接诊20万患者，这对任何一家医院来说都是不可能完成的任务，但互联网医院可以调动全国的医生资源。从1月22日到2月25日，一个月时间，好大夫线上总问诊量超过426万，其中和肺炎相关的咨询占到了20%，平均每天有2万多名医生在线问诊。

这绝非孤例。疫情初期，微医互联网总医院于1月23日紧急上线“新冠肺炎实时救助平台”，提供在线义诊、心理咨询、便民门诊、中医药咨询及远程会诊等服务。截至3月13日10时，新冠肺炎实时救助平台访问量超过1.25亿次，48581名医生在线接诊，累计提供医疗咨询服务161.2万人次。除此之外，微医互联网总医院还为武汉开通了一条特别的空中救援通道。10余天时间，为当地5万多人提供了在线复诊、医保开药、送药到家等全流程服务。

事实上，疫情防控期间，阿里健康、春雨、企鹅医生、平安好医生等10余家互联网医疗平台的问诊量都大幅增长。这背后，离不开一系列政策支持。

2月3日，国家卫生健康委下发《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》；2月6日，国家卫健委下发《关于在疫情防控中做好互联网诊疗咨询服务工作的通知》；2月26日，国家卫健委印发《关于开展线上服务进一步加强湖北疫情防控工作的通知》，要求加强远程医疗服务、推进人工智能服务等方式拓展线上服务空间，缓解线下诊疗压力，构建线上线下一体化服务模式；同日，武汉市医疗保障局为微医互联网总医院武汉专区开通医保支付；3月2日，国家医保局、国家卫生健康委联合印发《关于推进新冠肺炎疫情防控期间开展“互联网+”医保服务的指导意见》，明确常见病、慢性病患者在互联网医疗机构复诊可依规进行医保报销。

工信部数据显示，目前全国191家公立医疗机构及近100家企业互联网医院针对疫情提供在线义诊，缓解线下医院压力。工信部有关负责人表示，正大力推进信息技术在“在线诊疗”“数字健康”方面的应用，加大5G等基础设施在医疗系统的布局，推动医院信息化、医疗设备智能化、在线平台便捷化。

在疫情防控当中，这样的平台发挥了重要作用。

1月20日，丁香园成立了“疫情应急小组”，并决定立即开发疫情地图。1月21日凌晨，标注清晰、一目了然的“丁香园”疫情地图上线。最初，这份疫情地图只有地图模块、全国数据统计、疾病常识等用户最急需的几个功能。后来它不断被丰富，辟谣与防护、线上问诊、实时播报、疾病知识、同乘查询、在线问诊、物资供应等功能陆续上线。

1月26日上线以来，至3月25日，京东健康在线问诊平台累计服务用户超过600万人次，日均问诊量达12万，高峰时期1小时之内就可接到问诊需求近1万人次。

2月10日，针对湖北非新冠病人的用药需求，京东上线湖北慢病用药求助信息公益平台，在短短20天里，就收到湖北地区超过1.7万条慢病患者的断药求助信息，为绝大部分断药求助者进行了药品信息的有效反馈。

在中国抗击新冠肺炎疫情期间，这些线上产品发挥各自功能，为战疫献策，缓解压力，也鼓励隔离在家的人群积极应对疫情。

从在线咨询到“数字健康”

从全力保障药品和医疗防护用品等物资供应及流通，开展覆盖全国各地、全部科室所有疾病种类的免费在线问诊，到针对预防人群和慢病患者推出用药指导和购药服务，向政府部门、医院、企业开放技术服务和免费在线问诊平台……事实上，早在疫情发生前，“互联网+医疗”就是一个热门话题，也有了相对成熟的形式，才能在这次迅速发挥作用。

“在线咨询是‘数字健康’的第一步。”工信部信息中心副主任李德文说，通过人机高效的交互，可以帮助医院减轻初诊量的压力，让用户做出合理的就医安排，也在一定程度上减少了交叉感染的风险。

“在现在这个阶段，互联网能够做的就是充分发挥它在信息和技术这两个方面的巨大优势。首先是通过信息传播知识，通过互联网把专业的、科学的、专家有共识的信息变成老百姓能够听得到、听得懂、听得进的语言，能够去传播，这是互联网非常擅长的事情。”丁香园创始人、董事长李天天说。

李天天认为，互联网能很大程度上解决远程医疗资源缺失的问题，但互联网医疗还处于早期阶段。“现在我们很多医疗机构在通过互联网将自己的服务能力延伸下去，通过医联体、医共体，或者是跟远程的乡镇医院共建科室、共享专家资源，定点帮扶这些地区，让他们在当地就可以解决一些常见病、多发病。”

事实上，2018年国务院办公厅便印发《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》，就促进互联网与医疗健康深度融合发展作出部署。其中明确提出了促进互联网与医疗健康深度融合发展的一系列政策措施，如发展“互联网+”医疗服务，创新“互联网+”公共卫生服务，优化“互联网+”家庭医生签约服务，完善“互联网+”药品供应保障服务，推进“互联网+”医疗保障结算服务，加强“互联网+”医学教育和科普服务，推进“互联网+”人工智能应用服务等。

随后不久，国家卫生健康委员会、国家中医药管理局便组织制定了《互联网诊疗管理办法（试行）》、《互联网医院管理办法（试行）》、《远程医疗服务管理规范（试行）》，对相关事项进行了规范。正是在规范的基础上，这两年，“互联网+医疗”在中国蓬勃发展。

未来如何进一步发展？好大夫在线CEO王航认为，这取决于行业参与者能否持续给老百姓提供满意的医疗服务。作为一个新兴服务，在线问诊的服务标准目前还不清晰，平台方需要不断优化问诊流程、培训医生熟练使用在线问诊工具、监控并干预线上医疗服务质量。

走向海外造福世界

“我非常担心我所在的城市……”万里之外，意大利萨丁尼亚省萨萨里市一位名叫卢卡·瓦尔卡西亚的全科医生发来求助。

这是北京时间3月16日凌晨2时40分，“微医全球抗疫平台”上收到的。这位意大利医生详细讲述了萨萨里市面对的严峻形势和医疗同仁对疫情防控的困惑，并发出援助请求。考虑到意大利疫情的严峻程度，微医特邀请武汉协和医院感染科主任医师赵雷担任培训专家。赵雷自疫情暴发之初便奋战在抗疫一线，拥有着丰富的实战经验。

北京时间3月18日20时，通过远程视频系统，赵雷为意大利医生展开远程教学，指导意大利医务同仁如何做好感染防控，分享一线诊疗技术、中国临床救治经验等疫情防控知识。卢卡·瓦尔卡西亚和来自意大利各医院急诊、内科和全科等学科的同仁们，聚精会神地听着赵雷的讲解。培训过程中，赵雷详细回答了意大利同仁提出的7个疫情防控问题。

“赵医生和微医带给我和我的同事的这些信息，对我们来说都是‘纯金’。”卢卡·瓦尔卡西亚在培训结束后说。

事实上，走向海外，成为疫情防控期间，远程诊疗平台不约而同的选项。

这其中，主要是服务海外华侨华人和留学生。由于当地的语言和临时措施，许多华侨华人和留学生面临着一些困难，令他们在国内的亲人担忧。

3月8日，阿里健康宣布为华侨华人开设一个免费在线医疗咨询区。很快，成千上万的华侨华人登录该平台，在网上咨询医疗意见，对于帮助华侨华人及时了解医疗信息，掌握防疫常识，做好自我保护工作，发挥了重要作用。

3月14日，微医联合中国医疗保健国际交流促进会，同步上线微医全球抗疫平台中英文版，首期动员了来自全国的6129名专家参与国际救援向旅居海外的同胞和国际友人推出新冠肺炎实时救助服务。

3月17日，京东“全球免费健康咨询平台”上线。截至3月26日，该平台已收到近10万条海外问诊咨询，访问用户超过500万人次。由于京东健康在3月21日将系统升级为中英文系统，因此海外问诊中还包括了5200多条英文咨询。

“志合者，不以山海为远”。3月18日那场直播，赵雷医生不仅帮助了意大利和中国同行，还有来自荷兰、印度等9个国家的用户收看了这场直播。

事实上，中国专家正利用互联网，帮助全球抗击新冠疫情。为了与海外专家分享抗疫经验，武汉大学人民医院血液科医生建立了一个全球医疗专家抗疫情企业微信群，基于企业微信的群管理+直播做全球的抗疫医生交流，目前已有十几个国家的专家加入。

2月17日，宁夏医科大学总医院远程医学中心利用“互联网+医疗健康”平台，对湖北省襄阳市职业技术学院附属医院新冠肺炎病例进行远程会诊。 新华社记者 王 鹏摄

3月17日，中国医生在杭州通过微医全球抗疫平台为海外同胞提供免费在线咨询服务，指导如何进行科学防护。 龙 巍摄（人民视觉）

3月24日，浙江省湖州市南浔区人民医院呼吸科杨秀智医生通过录制视频等形式，讲解肺结核预防方法，提高市民对结核病危害的认识。 刘春辉摄（人民视觉）